

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Психология делового общения

Код модуля
1149796(1)

Модуль
Психология управления организацией

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Цеменкова Светлана Ивановна	кандидат исторических наук, без ученого звания	Доцент	документоведения, архивоведения и истории государственного управления

Согласовано:

Управление образовательных программ

Е.С. Комарова

Авторы:

- **Цеменкова Светлана Ивановна, Доцент, документоведения, архивоведения и истории государственного управления**

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Психология делового общения

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Зачет	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	3
		Контрольная работа для обучающихся заочной формы обучения	1
		Реферат	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Психология делового общения

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-4 -Способен находить организационно-управленческие решения в сфере своей профессиональной деятельности (Информационное и документационное обеспечение управления)	Д-1 - Способен проявлять лидерские качества, демонстрирует готовность к ответственности, к организации деятельности коллектива П-2 - Оценивать эффективность управленческих решений в сфере профессиональной деятельности У-2 - Участвовать в управлении программой внедрения инноваций, программой организационных изменений	Зачет Контрольная работа № 1 Контрольная работа № 2 Контрольная работа № 3 Контрольная работа для обучающихся заочной формы обучения Лекции Практические/семинарские занятия Реферат

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.5		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа № 1</i>	7,4	50
<i>контрольная работа № 2</i>	7,8	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5		
Промежуточная аттестация по лекциям – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.5		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа № 3</i>	7,12	40
<i>реферат</i>	7,14	60
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах

Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

2. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.5		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>Контрольная работа для обучающихся заочной формы обучения</i>	7,8	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5		
Промежуточная аттестация по лекциям – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.5		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>Работа на практических занятиях</i>	7,14	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям– нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет		

Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения.

	Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.
--	--

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Психология и этика общения
2. Психологические типы людей
3. Технологии делового общения
4. Деловое общение и конфликты

Примерные задания

В данном упражнении предлагается "правильно" завершить начатую идею высказывания. "Правильными" считаются ответы, которые максимально близки по смыслу и содержанию к ответам, приведенным в конце тестового задания.

Главная цель упражнения - не столько угадать завершающее слово, сколько побудить себя (или другого, если упражнение используется в игровом режиме) думать, включиться в интеллектуально-познавательную деятельность, позволяющую совершенствовать личностные оценочно-прогностические и познавательно-эвристические способности.

1. Чем человек умнее и добрее, тем больше он замечает добра в....(в ком?).
2. Хорошими манерами обладает тот, кто наименьшее количество людей ставит в (в какое положение?).
3. Глупые мысли бывают у всякого, только умный ... (что делает?).
4. Пожалуй, нет ничего более отвратительного, чем говорить много о ... (о ком?).
5. Чем больше мы говорим о своих достоинствах, тем меньше в них ... (что делают?).
6. Самое смешное желание - это желание нравиться ... (кому?).
7. Необходимо говорить все, что нужно, и не больше, чем ... (что?).
8. Тот, кто хочет, делает, как правило, больше, чем тот, кто ... (что?).
9. Чаще всего мы стараемся изменить другого, а не ... (кого?).
10. Намного легче совершенствовать свои маленькие способности, чем пытаться воссоздать то, что совершенно ... (что?).
11. Лучше отказать в просьбе, чем удовлетворить ее ... (как?).
12. Мы живем недостаточно долго, чтобы пользоваться уроками собственных ... (чего?).
13. Самый лучший вид слова - это, по всей видимости, ... (что?).
14. Если подозреваешь кого-нибудь во лжи, то ... (что сделай?), что веришь ему; тогда он солжет грубее и попадетя. Если же в его словах проскользнула истина, которую он хотел бы скрыть, притворись ... (каким?), он выскажет и остальную часть истины.
15. Два уха и один язык даны, оказывается, человеку еще и для того, чтобы больше ... (что делать?) и меньше ... (что делать?).
16. Никогда не бросайся грязью: ты можешь промахнуться мимо цели, но твои руки останутся ... (какими?).
17. Желая быть выше людей, необходимо порой ставить себя (как?).
18. Крайне негативным считается недостаток подмечать чужие ... (что?).
19. Очень часто пороком считается не употребление плохого, а злоупотребление ... (чем?).
20. Начните говорить с человеком о нем, он готов слушать вас ... (как? сколько времени?).
21. Очень важным признаком полного знания человеком, достигшим совершенства, является умение быстро пользоваться этим ... (чем?).

22. Кто сознательно считает себя ограниченным, тот, по всей видимости, ближе всего к ... (к чему?).

23. Чтобы оценить чье-нибудь качество, надо иметь некоторую долю этого качества и в ... (в ком?).

24. Тот, кто думает, что может обойтись без других, сильно ошибается; но тот, кто думает, что другие не могут обойтись без него, ошибается ... (как?).

25. Не будь у нас недостатков, было бы не так приятно подмечать их у ... (у кого?).

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа № 1

Примерный перечень тем

1. Введение в дисциплину «Психология делового общения». Виды и формы деловых коммуникаций

Примерные задания

1. Что общего и различного между вербальной и невербальной коммуникацией?
2. Для чего используется невербальный язык общения?
3. Какие функции выполняют невербальные сообщения при взаимодействии с вербальными?
4. Какие каналы невербальной коммуникации вы знаете?
5. Относится ли организация пространства общения к невербальной коммуникации?
6. В чем проявляется специфика межличностного информационного обмена?
7. Какую роль выполняет персонализация информации?
8. Какие техники активного слушания способствуют пониманию партнера по общению?
9. Какие вам известны способы кодирования невербальной информации?
10. Какие факторы влияют на искажение содержания при передаче информации?
11. Какие существуют приемы сохранения точности содержания при неоднократной передаче информации?
12. Чем отличается способность слушать от способности слышать?
13. Почему при передаче информации от одного человека к другому происходит ее искажение?
14. Какие цели в разных ситуациях может преследовать слушатель?
15. Что должен уметь слушатель, если его цель — анализ и оценка содержания информации?
16. Что такое «обратная связь в межличностной коммуникации»?
17. Какую функцию выполняет оценочная негативная обратная связь?
18. Как осуществляется безоценочная обратная связь?

19. Дайте определение нерелексивного стиля слушания.
20. В чем отличие активного релексивного стиля слушания от эмпатического?
21. Какие речевые обороты не используются людьми, слушающими эмпатически? Почему?

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Контрольная работа № 2

Примерный перечень тем

1. Конфликтное взаимодействие во внутренних и внешних коммуникациях организации и управленческая этика

Примерные задания

Контрольная проводится в виде теста.

1. Широкая, грузная посадка на всю поверхность сидения выражает

- 1) желание человека наслаждаться покоем и уютом
- 2) незаинтересованность
- 3) заинтересованность
- 4) концентрацию внимания

2. Жест «расстегивание пиджака» также является знаком:

- 1) открытости
- 2) дискомфорта в общении
- 3) незаинтересованности разговором
- 4) неуверенности

3. Посадка на краю стула с выпрямленной спиной говорит о:

- 1) высокой степени заинтересованности в собеседнике, концентрации внимания;
- 2) желании самоутверждения
- 3) дискомфортном положении
- 4) нетерпеливости

4. Руки под столом во время деловых переговоров – это..

- 1) неготовность к разговору либо выражение чувства неуверенности, нервозности
- 2) символ непокорности
- 3) собранность, активность
- 4) жест объединения

5. Какая дилемма выбора модели поведения более всего типична для конфликта?

- 1) двойное «стремление-избегание»
- 2) «избегание-избегания»
- 3) «стремление-избегание»

6. Конфликт это:

- 1) привычная стратегия поведения
- 2) пассивное принятие противоположной точки зрения

- 3) способ взаимодействия при столкновении несовместных взглядов и интересов
- 4) освобождение от агрессивных импульсов

7. К.Левин выделил стили лидерства в число которых НЕ входит:

- 1) автократичный
- 2) комбинированный
- 3) демократический
- 4) либеральный

8. Содержание делового общения составляет:

- 1) обсуждение социально-значимой проблемы;
- 2) удовлетворение потребности в общении;
- 3) внутренний личностный мир субъектов общения;
- 4) формирование профессиональных навыков и умений.

9. К невербальным средствам делового общения относятся:

- 1) речевые конструкции;
- 2) социальные диалекты;
- 3) мимика, жесты, походка;
- 4) психические познавательные процессы.

10. С чем связаны коммуникативные способности?

- 1) С высоким уровнем интеллектуальной деятельности.
- 2) С успешным решением проблем межличностного общения.
- 3) С быстрым запоминанием и воспроизведением большого объема информации.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Контрольная работа № 3

Примерный перечень тем

1. Профессиональное общение. Искусство как общение

Примерные задания

Задание 1. Осуществите выбор.

Деловое общение представляет собой:

А. Взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера

В. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели

С. Взаимодействие людей

Задание 2. Из приведённых ниже высказываний выберите верное. Обоснуйте свой ответ.

1) Гетерогенность выступает условием продуктивности функционирования группы, особенно если она связана с различием личностных конфликтов, способов их преодоления, типов личности и переживаемых эмоций.

2) Главным недостатком гомогенных групп является недостаточная почва для споров, приводящая к отсутствию противоречий и конструктивных конфликтов.

3) Наиболее продуктивными группами являются группы, в составе которых одна женщина, а все остальные мужчины, или наоборот, один мужчина в окружении женщин.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.4. Контрольная работа для обучающихся заочной формы обучения

Примерный перечень тем

1. Понятие этики.
2. Психологические типы людей.
3. Принципы делового общения.
4. Технологии урегулирования деловых конфликтов.

Примерные задания

Задание 1. Дополните. Какие понятия раскрываются в следующих определениях:

1) "..... – единица анализа связей и отношений, навязываемых людям частной ситуацией взаимодействия;..... – единица анализа свободных, но временных общностей";

2) "..... – отождествление себя с другим человеком, сознательное уподобление себя ему".

Задание 2. Приведите в соответствие виды конфликта и статусно-ролевые показатели оппонентов.

- А) семейный
 - Б) производственный
 - В) социальный
 - Г) межличностный
1. сотрудник правоохранительных органов–гражданин
 2. пассажир - пассажир
 3. родитель – ребенок.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.5. Реферат

Примерный перечень тем

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Функции делового общения.
3. Виды и средства делового общения.
4. Вербальные и невербальные системы значений.
5. Структура делового общения.
6. Информационная сторона делового общения.
7. Интерактивная сторона.
8. Виды взаимодействий.
9. Основы трансактного анализа.
10. Перцептивная сторона общения.
11. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
12. Защитные механизмы в общении.
13. Репрезентативные системы в практике психологии делового общения.
14. Общение в организации. Специфика общения в организации.
15. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.

16. Поведение человека в организации.
17. Виды делового общения.
18. Особенности поведения личности в деловом общении.
19. Убеждающая коммуникация.
20. Сопротивление убеждению.
21. Публичная (ораторская) речь.
22. Основы этикета в деловом общении.

Примерные задания

При подготовке реферата на тему "Понятия «общение» и «коммуникация»" дайте ответы на следующие вопросы:

1. Определение понятия "общение". Структура и средства общения
2. Характеристика и содержание общения.
3. Механизмы воздействия в процессе общения
4. Стили общения

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Виды, функции, структура и средства общения. Коммуникационный процесс. Общение как средство восприятие людьми друг друга.
2. Общение как взаимодействие. Транзактный анализ общения.
3. Виды межличностного взаимодействия. Синтоническая модель общения. Манеры общения.
4. Виды и техники слушания.
5. Механизмы психологического воздействия: внушение, заражение, убеждение.
6. Средства и приемы психологического воздействия. Социально-психологическое влияние: конформизм и внушаемость.
7. Этика делового общения.
8. Детерминация поведения. Типы сотрудников.
9. Личностная типология: темперамент и доминирующие инстинкты.
10. Акцентуации характера.
11. Характеристики психотипов.
12. Психометрическая типология. Экстерналы и интерналы: локус контроля.
13. Стили управления. Типы лидерства.
14. Деловая беседа. Деловые переговоры.
15. Деловое совещание. Деловые дискуссии.
16. Правила убеждения собеседника.
17. Национальные особенности переговоров.
18. Культура общения по телефону.
19. Деловая корреспонденция.
20. Типологии конфликтов. Динамика конфликтов. Причины конфликтов.
21. Способы управления конфликтов. Конфликтные личности. Преодоление конфликтов.

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	профориентационная деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-4	У-2 П-2 Д-1	Контрольная работа № 1 Контрольная работа № 2 Контрольная работа № 3 Контрольная работа для обучающихся заочной формы обучения Практические/семинарские занятия Реферат